

Problemas y soluciones del teléfono del IP 12SP+ y VIP30

Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Manos libre defectuoso](#)

[Problema de inscripción del Cisco IP Phone](#)

[Del Cisco IP Phone trabajos no más](#)

[Nuevo IP Address estático](#)

[Ruido chispeante](#)

[Generación de eco en el Cisco IP Phone](#)

[Problemas de arranque del teléfono](#)

[La llamada cae las salidas](#)

[Demostraciones del Teléfono de Cisco LCD: "Conectado para perjudicar el CallManager?"](#)

[Ruta Plan incorrecta en el Cisco CallManager o el gateway](#)

[Discrepancia de cÓdec entre el Cisco IOS Gateway y el teléfono del IP](#)

[Cisco IP Phone que reajusta con el "reajuste del mensaje del 73"](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento dirige los problemas comunes, los síntomas y las resoluciones relacionados con los Teléfonos IP de Cisco en el Architecture for Voice, Video and integrated Data (AVVID).

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

[prerrequisitos](#)

No hay requisitos previos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en:

- Teléfonos IP 12SP+ y VIP30 de Cisco

Manos libres defectuosas

Problema

Los usuarios del Cisco IP Phone oirán un notable ruido cuando el speakerphone es funcionando. El ruido no se oye al usar el micrófono. Esto es debido a un problema detectado con el conjunto de circuitos del teléfono de altavoz.

Solución

El Cisco IP Phone tiene que ser substituido. Abra por favor una caja con el TAC de Cisco para los detalles del reemplazo y el RMA.

Problema de inscripción del Cisco IP Phone

Problema

El Cisco IP Phone no se registra con el Cisco CallManager. Algunos de los síntomas son descritos más abajo.

- Demostraciones del teléfono LCD: Copyright 1999 F2?.

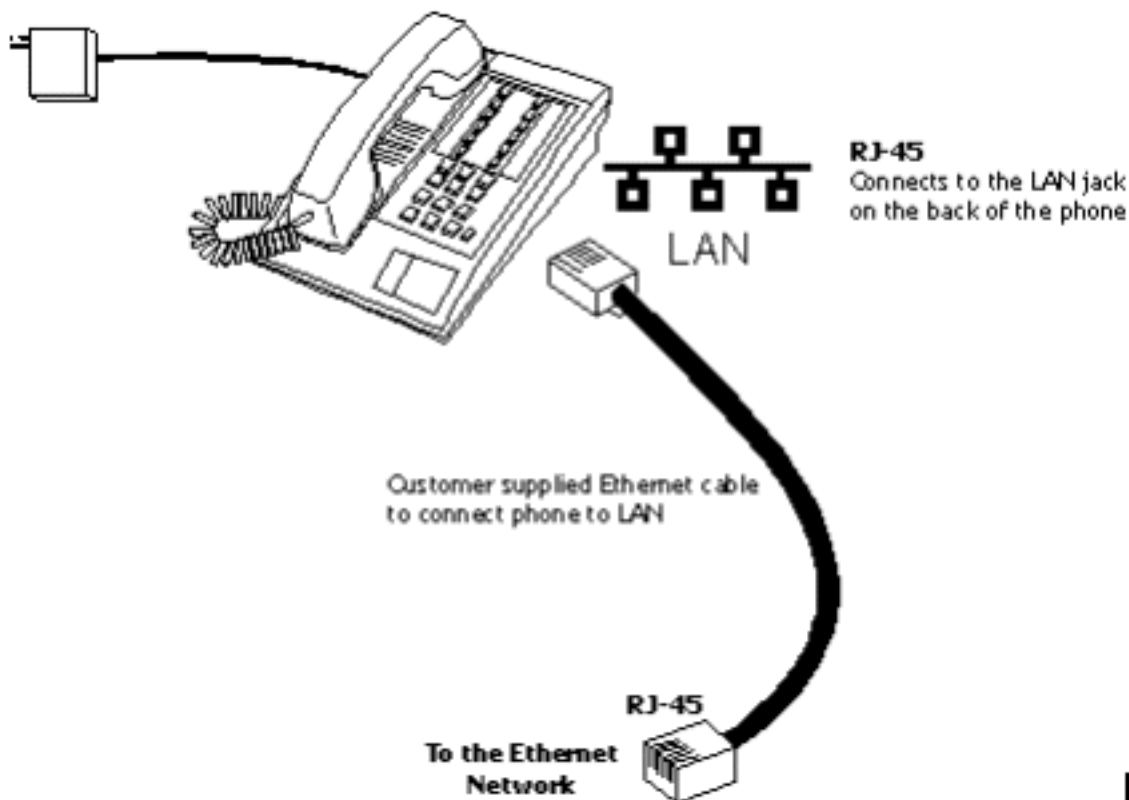
Cisco Systems Inc.

- Primera luz en los parpadeos del teléfono
- El teléfono no puede descargar correctamente la configuración y el ID de carga
- No hay dialtone

Solución

Verifique lo siguiente:

- Conectividad física — Verifique que el cable de red esté conectado en el puerto correcto en la parte de atrás del Cisco IP



Phone.

- Configuración IP en el teléfono — La configuración IP incorrecta, tal como la dirección del servidor incorrecta y la dirección de gateway predeterminado incorrecta del Trivial File Transfer Protocol (TFTP) prohíbe el teléfono del registro apropiado con el Cisco CallManager. Marque la configuración del Cisco IP Phone presionando * * # #. Usted debe ver a la dirección de host correcta. Keep que reclama # el gateway, el Domain Name System (DNS), el TFTP y el direccionamiento. Si hay cualquier cosa mal, configure de nuevo el teléfono con la información IP correcta. Refiera a la guía del sistema para la Configuración del teléfono.
- Registro del Cisco IP Phone — Usted puede resolver problemas el lanzamiento del teléfono mirando el LED durante el bootup. Los pasos del bootup son mencionados abajo: Broadcast para un servidor del Protocolo de configuración dinámica de host (DHCP). Esto resolverá la dirección IP, el default gateway, el servidor TFTP, y al servidor DNS de la estación. Establezca una conexión del Transmission Control Protocol (TCP) con el Cisco CallManager para registrarse. Después de cuatro attempts, el teléfono reajustará. El Cisco CallManager registra el teléfono y le envía un acuse de recibo. El error durante este estado puede significar que no hay bastantes licencias o que el acuse de recibo consiguió perdido. Una carga del software es pedida por el teléfono. La descarga comienza. La descarga es una vez completa, una plantilla del teclado se descarga del Cisco CallManager. Finalmente, la estación visualizará la fecha y hora. Esto indica que el teléfono ha iniciado correctamente. Reiniciar.
- Los códigos de error aparecen en los teléfonos de la visualización siempre que ocurra un error de conexión: **Nota:** Prensa * * para conseguir el estatus del teléfono para más información. Haga juego para arriba con un código en esta tabla del código de estado. Cuando todo está trabajando correctamente, usted conseguirá un estatus de 0x04800.

[Del Cisco IP Phone trabajos no más](#)

Problema

Un teléfono del IP de trabajo para el funcionar cuando el usuario lo ha movido a una nueva ubicación física. Las primeras dos luces centellarán. El teléfono LCD visualizará "Copyright 1999?". La prensa *, y usted véase probablemente el código de estado 04025.

Solución

Esto es debido a un problema de conectividad con el teléfono y la red del IP. La causa probable es que el Cisco IP Phone está utilizando a una dirección estática que pueda no ser ruteada correctamente de la nueva ubicación de la red que el teléfono se ha movido a. Marque si el teléfono está utilizando un IP Address estático y cambie esto para ser parte de la nueva subred que el teléfono ha estado conectado con.

Nuevo IP Address estático

Problema

El Cisco IP Phone rechaza validar un nuevo IP Address estático. Cuando usted marca Configuración del teléfono IP, usted verá los valores de la antigua configuración. Esto significa que el nuevo valor de configuración no fue guardado y no puede encontrar al servidor TFTP si el TFTP Server IP Address no fue guardado. No puede registrarse con el Cisco CallManager si el CallManager está en la otra subred y la dirección IP del gateway correcto no fue guardada.

Solución

- Un usuario presionará comúnmente # clave en vez * de la clave después de que ingresen al octeto más reciente.
- Después de la configuración de TFTP, le pedirán presionar * salir o 1 para inhabilitar el DHCP. El ou Y debe presionar 1, después usted recibirá un mensaje "Programando".

Ruido chispeante

Problema

El ruido chispeante se oye en el microteléfono y el altavoz del Cisco IP Phone.

Solución

La mayoría de la causa probable es un módulo de alimentación defectuoso. El reemplazo del módulo defectuoso debe reparar el problema. Verifíquelo es una mala fuente de alimentación intercambiando por una buena fuente sabida. Abra una caja con el TAC de Cisco para el detalle del reemplazo y el RMA.

Produzca eco en el Cisco IP Phone

Problema

La generación de eco se oye en el Cisco IP Phone.

Solución

El cliente confunde comúnmente la generación de eco desde el jitter en un Cisco IP Phone a la conexión del teléfono del IP. Esto puede ser resuelto trabajando en el Calidad de Servicio (QoS).

Marque si un gateway está implicado. Si la generación de eco es oída por el Cisco IP Phone, después el eco híbrido es causado probablemente por uno o ambos siguiente:

- Sucio o línea con ruidos que causan la reflexión
- La señal está viniendo en demasiado caliente

La señal entrante debe ser DB 15. Si el teléfono al otro lado del gateway oye la generación de eco, esto no es un problema de Cisco a resolver. La oficina es responsable de la cancelación de eco.

Intente resolver este problema primero marcando el volumen para el microteléfono del Cisco IP Phone. Si el volumen se fija demasiado alto, usted puede ser que oiga una generación de eco. Rechace el volumen en el microteléfono hasta que desaparezca la generación de eco.

Llame por teléfono a los problemas de arranque

Problema

El Cisco IP Phone tarda un tiempo prolongado para reregistrar.

Solución

Generalmente, vire hacia el lado de babor rápidamente se inhabilita. Permita al puerto rápidamente en el Switch para reparar esto. Si hay tiempo de espera en su red, durará que usual para registrarse.

La llamada cae las salidas

Problema

La llamada de las experiencias del usuario cae las salidas. Esto es generalmente un problema de red.

Solución

Verifique lo siguiente:

- Mire a si está en una red compartida.
- Asegurese las colisiones son menos entonces el 10%.
- Determine si hay cualquier flap del link en el WAN si el tráfico cruza el WAN.

Demostraciones del Teléfono de Cisco LCD: “Conectado para perjudicar el CallManager?”

Problema

Demostraciones del Cisco IP Phone LCD “conectadas para perjudicar la llamada Mgr?” No hay

problema al marcar otros números.

Solución

Esto no es realmente un problema. Este mensaje ocurre porque hay solamente un teléfono localmente conectado con el Cisco CallManager. Una vez que usted conecta y registra otro Cisco IP Phone al CallManager, este mensaje desaparecerá. El archivo SCM.INI puede ser modificado de modo que no genere este mensaje cuando hay solamente un teléfono registrado con el CallManager. Esto no se recomienda, sin embargo; porque este mensaje es inofensivo, y pudo haber un caso cuando querríamos ser notificados que éste es el único teléfono conectado con el CallManager.

Ruta Plan incorrecta en el Cisco CallManager o el gateway

Problema

Hay una ruta Plan incorrecta en el Cisco CallManager o el gateway. Un tono de discado existe y la información IP está correcta, pero las llamadas no se pueden hacer a ciertos números.

Solución

- Marque la ruta Plan en el Cisco CallManager. El número de destino se debe registrar con este CallManager, o el gateway al destino se debe registrar en la ruta Plan. Por ejemplo, si usted quiere hacer una llamada a 2222 y el teléfono con este número está a través de un gateway de Cisco (un Cisco 3600 o 2600, por ejemplo) o de gateway Selsius, la ruta Plan del CallManager debe señalar el gateway para rutear correctamente la llamada.
- Vaya a la administración del CallManager, después seleccione la **configuración**. Determine si el resumen del plan de ruta muestra el gateway con el plan de la ruta apropiado (tal como 2222 o 2xxx o 2@). Si no muestra el plan de la ruta apropiado, haga clic la **configuración en el resumen del plan de ruta**, y la **configuración en el patrón de ruta**.

Nota: El gateway debe ser configurado ya antes de que usted haga esto. Si el gateway no se registra, vaya al **asistente del dispositivo**, y después registre el gateway. El tipo de dispositivo debe ser "acceso analógico" o "acceso digital" si el gateway es un gateway Selsius. El tipo de dispositivo debe ser H.323 si el gateway es un router Cisco.

Refiera a la [guía del sistema](#) para las adiciones del registro de gateway y de la ruta Plan.

Discrepancia de cÓdec entre el Cisco IOS Gateway y el teléfono del IP

Problema

La llamada falla cuando configuran a un diversos codificador/decodificador (CODEC) en un gateway y un teléfono del IP de Cisco IOS®. El Cisco IP Phone no puede hacer una llamada a un teléfono conectado sobre el gateway de Cisco. La llamada fallará y usted oír para reordenar los tonos.

Solución

El Cisco IP Phone es capaz de G.711 (en la misma región) y del G.723.1 (entre las regiones), pero el Cisco IOS Gateway omite G.729. Cambie la configuración de gateway de Cisco a G.711 o al G.723.1. Vea la tabla siguiente para la compatibilidad de códec.

	26xx/36xx 6xx NM-1V/2V 1	26xx/36xx NM-HDV 1	3810 ₆	5300	7200 ₂	7500 ₂	Teléfonos IP
G.711 PCM (64K)	Sí	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	Sí	12.0(5)XE	12.0(6)XE	CM 2.2
G.726 ADPCM (32k)	12.0(5)T	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	Ningunos ⁸	12.0(5)XE	12.0(6)XE	No
G.726 ADPCM (24K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	No	Ningunos ⁸	12.0(5)XE	12.0(6)XE	No
G.726 ADPCM (16K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	No	Ningunos ⁸	12.0(5)XE	12.0(6)XE	No
G.728 LD-CELP (16K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	No	Ningunos ⁸	12.0(5)XE	12.0(6)XE	No
G.729 ³ CS-ACELP (8K)	Sí	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	Sí	12.0(5)XE	12.0(6)XE	No
G.729 A5 CS-ACELP (8K)	Sí	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	Sí	12.0(5)XE	12.0(6)XE	No
G.729 B (8K) [VAD ⁴]	12.0(5)T	12.0(5)XK	No	Ningunos ⁸	12.0(5)XE	12.0(6)XE	No
G.729 AB5 (8K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	No	Ningunos ⁸	12.0(5)XE	12.0(6)XE	No
G.723.1 MP-MLQ (6.3K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	12.0(6)Xx ⁷	12.0(2)XH	12.0(5)XE	12.0(6)XE	CM 2.2
G.723	12.0(5)T	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	12.0(2)XH	12.0(5)XE	12.0(6)XE	No

.1 ACEL P (5.3K))T	5)XK	6)Xx ⁷	2)XH	5)XE	6)XE	
G.723 .1A MP- MLQ (6.3K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	No	12.0(2)XH	12.0(5)XE	12.0(6)XE	No
G.723 .1A ACEL P (5.3K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	No	12.0(2)XH	12.0(5)XE	12.0(6)XE	No

Cisco IP Phone que reajusta con el "reajuste del mensaje del 73"

Problema

El Cisco IP Phone recibe un archivo de configuración del CallManager, pero no puede abrir un puerto TCP con el CallManager. El teléfono visualiza el mensaje de estado el "que reajusta 73".

Solución

Un Cisco CallManager corriente PC tiene dos Network Interface Cards (NIC) instalados, y el CallManager está señalando (no el primario) al NIC secundario. El CallManager puede "escuchar solamente" el NIC primario.

Configure el Cisco CallManager PC de modo que la dirección IP usada para el CallManager (como se configura en el SWTFTP) sea el NIC primario.

Nota: Las aplicaciones de NT "duran EN" para las asignaciones de adaptador. Si usted instala dos NIC, segundo instalado se asigna con frecuencia como adaptador 1 (primario).

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte para productos de comunicaciones IP y por voz](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte técnico y documentación](#)